

厉尊◎编著

社交沟通
YINGZAI

赢在会

说
SHUOHUA

人际交往中，80%取决于口说

你说话没人愿意听，不如闭嘴。别人说话，你听得进去，别人才会喜欢你。别人说话，你听得进去，别人才会喜欢你。

厉尊◎编著

社交沟通

YINGZAI HUI SHUO HUA

赢在会

说话

人际交往中，80%要靠口才说

 中国纺织出版社

图书在版编目(CIP)数据

赢在会说话/厉尊编著. —北京:中国纺织出版社,
2004.11

ISBN 7-5064-3117-3/C·0051

I. 赢… II. 厉… III. 人间交往—语言艺术
IV. C912.1

中国版本图书馆 CIP 数据核字(2004)第 097672 号

责任编辑:苏广贵

责任印制:刘 强

中国纺织出版社出版发行

地址:北京东直门南大街 6 号

邮政编码:100027 电话:010-64160816

<http://www.c-textilep.com>

E-mail: faxing@c-textilep.com

北京宏飞印刷厂印刷 各地新华书店经销

2005 年 1 月第 1 版第 1 次印刷

开本:889×1194 1/32 印张:11.75

字数:230 千字 印数:1—6000 定价:24.80 元

凡购本书,如有缺页、倒页、脱页,由本社市场营销部调换

前 言

说话是一门能赢得人心的艺术。

人们常说的“良言一句三冬暖，恶语伤人六月寒”，就是语言正确运用重要性的体现。在现实生活中，有许多人说的许多话，立足点和出发点原本是不错的、善意的，但由于不注意说话的艺术和技巧，却往往出现了误解甚至引起争端，以至影响了生活和工作。而且这种情况屡见不鲜，是人们应该予以重视的。

有一次，一位美国总统这样批评他的女秘书：“你这件衣服很漂亮，你真是一个迷人的小姐。只是我希望你打印文件时注意一下标点符号，让你打的文件像你一样可爱。”女秘书当然明白这是什么意思，从此打印文件很少出错了。这就是赢在会说话的典型案例。试想，身为总统可谓是最有权势的人，说话都如此委婉，这就是一种好修养好气度的体现，也是语言运用技巧魅力的体现。

在现实生活中，我们经常看到一些人待人接物时，尚未开口脸先红，而另一些人则滔滔不绝，口若悬河，这都是说话方式的不同表现。说话是有艺术性的，本书将浅显易懂地介绍各种语言表达技巧及注意事项，并且根据各种可能发生的场景，尽量举例说明各种人与人之间的关系和对话的要旨，以及与各个不同年龄层次的说话艺术。

每一个会说话的人都应该首先懂得——

少说抱怨的话,抱怨带来记恨;
少说讽刺的话,讽刺显得轻视;
少说拒绝的话,拒绝形成对立;
少说命令的话,命令容易逆反;
少说批评的话,批评产生隔阂。
多说宽容的话,宽容乃是智者;
多说尊重的话,尊重增加理解;
多说关怀的话,关怀获得友谊;
多说商量的话,商量才会互动;
多说鼓励的话,鼓励发挥力量。

在地铁里有个乘客跷着二郎腿,影响了过道里人流的正常走动。一位看不过去的女士杏眼圆睁怒道:“跷那么高,干啥呀?”对方自知理亏放下了二郎腿,但心里肯定很反感。而另一个人却只是微笑着指一指他的腿,仅凭肢体所表达的语言就使对方乖乖地改正了错误。

其实,谁没有一点自尊、谁不重视面子呢?在社会中,有年龄的高低、性别的差异、分工的不同,也应该有人格的“贵贱”,关键是不作践自己。说话也一样,我们都需要别人的理解和尊重,这就是会说话的基本前提,但我们说话时,更要学会理解和尊重别人。赢在会说话其实就是赢在尊重和理解上,也可以说是赢得了人心!

赢人心者赢天下!

编者

2004年10月

目 录

第1章 会说话的力量

对方所表现出的态度,正反映你的说话方式。

1. 会说话对人和环境产生影响 4
2. 人生就是会说话者的天下 8
3. 会说话是获得生存和发展的法宝 10
4. 今天的时代是会说话者的时代 11
5. 会说话是人际交往的开始 13
6. 会说话的本质就是沟通 17

第2章 日常生活中说话的基本注意事项

人是情绪的动物,说话切勿自以为是,尽量以褒代贬赞美对方。

1. 日常会话应注意的事项 22
2. 交谈中常爱犯的小毛病 24
3. 交谈应注意的问题 27
4. 活跃谈话气氛的几个绝招 33
5. 引导对方说出真心话 36
6. 谈话要谈得恰到好处 39
7. 说者无心听者有意 40
8. 说好第一句话 41

- 9. 嘴边留个“把门”的 44
- 10. 先全面了解情况 46
- 11. 保持适度的宽容 47
- 12. 不要轻易发火 49

第3章 说话要努力使双方互动起来

每个人都渴望被重视,有机会借题就让对方发挥。

- 1. 会听别人的话才能让情感升温 52
- 2. 用理解的心态倾听他人的心声 56
- 3. 满足对方也是在成就自己 60
- 4. 用坦诚的谈话感动对方 63
- 5. 投其所好的说话方式相当有效 68
- 6. 善用赞美的艺术 72
- 7. 得体的赞美可以使关系亲近 76
- 8. 让“另一半”了解自己 81
- 9. 用语言开辟情感隧道 84
- 10. 在倾听爱人讲话时应做出回应 88
- 11. 学会用甜蜜语言化解对方的“堡垒” 91
- 12. 用幽默拉近与他人的距离 97
- 13. 会说话的小窍门 103
- 14. 开玩笑要得体 106

第4章 不同的说话对象决定说话的方式

卡耐基说过:钓鱼的时候,如果你挂在钓上的是你自己最喜欢的起司块,鱼儿是不会上钩的。

- 1. 研究不同的个性 110

2. 讲究说话的方式	111
3. 说话应该投其所好	113
4. 说话的时机与对象	115
5. 话题要有所忌讳	116
6. 嬉笑怒骂的说话方式	117
7. 批评别人要因人而异	119
8. 把握好批评别人的原则	122
9. 采用正确的批评方法	128

第5章 即兴说话是一门高超的说话艺术

说话能力,尤其是即兴说话或演讲,最讲究平时的准备和自信,这样才能做到话越说越好,人越变越神。

1. 即兴说话前应先倾听别人说话	136
2. 合理确定即兴说话的主题	138
3. 即兴说话时的布局谋篇	139
4. 即兴说话如何精当选材	141
5. 怎样在即兴表达时巧妙构思	142
6. 为何即兴说话要运用口语	144
7. 如何克服即兴表达时的口头语	145
8. 怎样让数字为即兴说话增辉	146
9. 如何在即兴说话时插入笑话	147
10. 怎样在即兴说话时进行描写说明	148
11. 如何运用模糊语言	150
12. 即兴说话中怎样提问	152
13. 如何在即兴说话时运用类语言	154

14. 即兴说话时要减少客套话	156
15. 如何确定即兴说话的基调	157
16. 怎样把握即兴说话时的态势语	158
17. 如何在即兴说话时运用称谓	159
18. 如何在即兴说话时表达情感	161
19. 如何在即兴说话时巧用超常言行	162
20. 如何在即兴说话时运用视觉材料	163

第6章 话语的功效是在潜移默化中达到沟通的目的

人注目被重视时,才会体会到自己存在的价值。

1. 语言在交际中的作用	166
2. 语言可能引起的混乱	168
3. 强化语言有效性的几种技巧	173
4. 非语言交际的有效性	180
5. 非语言交际的形式	182
6. 正确理解非语言的意义	190
7. 几种非语言技巧	191

第7章 做一个会说话的人

生活中没有生来不幸的人,只有选择不幸的人。

1. 请先充实你自己	196
2. 善于运用说话素材	198
3. 选择良好的说话题材	200
4. 给逆耳忠言加一层“糖衣”	202
5. 不要用唱反调表现你的聪明	204
6. 质问最伤感情	206

7. 避免说别人的短处	207
8. 开玩笑不要伤及对方的自尊	209
9. 不可忽视的“包装”	211
10. 尊重多数人的语言习惯	216
11. 调动全身为口才服务	217
12. 让你的语言闪光	225
13. 储备内在“词汇”	230
附录一 试一试自己的说话技巧	233
附录二 精彩绝伦的说话技巧大全	269
1. 反唇相讥,以毒攻毒	270
2. 以柔克刚,以退为进	274
3. 以虚对实,以实对虚	278
4. 巧设圈套,暗度陈仓	282
5. 大智若愚,情理服人	286
6. 正话反说,妙语双关	289
7. 金蝉脱壳,曲径通幽	292
8. 借刀杀人,釜底抽薪	297
9. 问繁答简,移花接木	301
10. 无中生有,答非所问	305
11. 进退维谷,自相矛盾	310
12. 装疯卖傻,装聋作哑	314
13. 随机套用,化怒为趣	318
14. 指桑骂槐,曲说隐衷	321
15. 出人意料,故卖关子	325
16. 顺路搭车,巧借话题	328

17. 巧辩脱困,反向求因	332
18. 欲擒故纵,诱人就范	336
19. 物归原主,自我嘲讽	340
20. 机智戏谑,暗示达情	344
21. 类比彼此,推理真伪	348
22. 不动声色,夸张渲染	350
23. 望文生义,别解词义	352
24. 以大化小,以正导反	355
25. 偷换概念,变换词义	358
26. 设置悬念,紧扣人心	362

第1章 会说话的力量

对方所表现出的态度，正反映你的说话方

式。

会说话，说它是一门艺术，是因为其中的关键在于理解、接纳别人和被别人接纳的过程，是一种潜移默化的沟通过程，同时也反映出各自主张的态度。

会说话，是每个人心目中的梦想；会说话，是现代人生存和参与社会竞争的基本能力；会说话，更是扩展人际关系与追求成功人生的必要条件。

古人云：“一言以兴邦，一言以丧邦”，这正说明了会说话所具有的力量。

卡耐基他老人家就一再告诫人们，话语是一把人际沟通的钥匙。当人类进入文明社会后，检验一个人是否有能力，以及这种能力能否充分发挥出来，其中最重要的因素之一，就取决于一个人是否会说话。所谓“会说话”，是指表达能力、沟通能力和会在不同场合说不同的话，能让人心悦诚服地接受你的意见，从而取得成功和进展。

当然,并不是每个人都会说话,有人沉默寡言、惜话如金;有人人口若悬河、滔滔不绝。不管是属于哪一类型的人,我们都必须借助语言、动作、表情这三大范畴来表达自己的思想与情感,而人与人之间要想真正实现全面而流畅的沟通并非易事,因为这取决于每个人的说话能力。

其实,说话不仅仅是一种与生俱来的本领,更是一门艺术和技术。不过,最基本的要求是,我们在与人交谈时,必须秉持着一颗虔诚的心,切勿流于巧言令色、油嘴滑舌,同时,还要按时间、场所、对象的不同,至少将自己善良的一面通过“说、谈、动作”表达出来,如此才能建构良好的人际关系,使自己融入群体之中,从而让自己的事业更上一层楼。

为什么会说话显得那么重要呢?

拥有良好的口才,有助于增强人与人的沟通效果。纵观历史上众多的名人与现实中的强者,大多都具备良好的口才。然而,也有很多有着优异才华的人,因缺乏口才方面的才能,更因为不懂得学习和锻炼,丧失了很多机会。因此,具备良好的口才,是今日讲求竞争力的必备才能之一,是迈向成功的重要法宝。

水果未熟,太生、太涩就会令人难以入口,但是过熟变坏、变味也不能吃,只有成熟时最好吃。话语也是如此,有些人说话未加思考就脱口而出,像未雕琢的石头,非常粗糙,太生、太涩不可取;有些人则过了头,油嘴滑舌,变坏、变味也不中听。有这样,两位同样具备专业知识的应聘者去我一个朋友公司面试,其中

一位口才极佳。于是,口才极佳的应聘者往往给对方留下深刻的印象,成功突围;而另一位则没有被录取,问题就出在说话上,将自己的能力说过了头。由此可见,在事事讲求竞争力的社会中,具备说话的才能也是装备自己的一项重要武器。只有会利用自己这项才能的人,才能随时立于不败之地去赢取自己想要的人生。

良好的口才还是一个人自信心的表现。

我们知道,口才的好坏并不单单是一个人的外在表现,在支持这一表现的背后,却是大量的、普通人一般不予关注的东西,诸如所说的内容,所说的媒介,所说的方式等。同样的说话内容,为什么有人爱听,有人不爱听;面对众多人,为什么有的人自信洒脱、应付自如,而有的人则脸红心跳、呼吸急促、全身冒汗等等,这些都是自信心的表现。人们常说:台上三分钟,台下十年功。有强烈的自信心,并能通过说话来展现自信其实说的正是这个道理。

要想提高口才艺术,只注意表面的技巧远远不够,至多只能算是花拳绣腿;要想真正有所提高,成为一个有卓越口才艺术的交际家、一个善于与人沟通的人,就必须勤奋学习、熟练掌握语言技能运用方法、全面了解受众对象、塑造良好自身形象、努力提高心理素质。在此基础上,巧妙运用自己机敏的思维,就一定能成为一个在语言运用艺术上如鱼得水的人。

1. 会说话对人和环境产生影响

“一人之辩，重于九鼎之宝；三寸之舌，强于百万之师。”这充分说明了会说话的重要性。

有时候短短一句话，一段言词，能凸显一个人的魅力。缅甸的昂山素姬，在她受软禁 15 年出来后，向敬仰她的人们演讲时，不是“革命性”地高昂激荡。她讲父亲昂山将军对她的影响：“父亲被刺杀的时候，我只有两岁，我一点也不记得他。所以我只能在历史记载中和母亲对他的怀念中来认识他。既然历史和妈妈都确定他是民族英雄，那我就甘愿一生一世重蹈他的道路。”很感挚、很温情、很人性，这样的话语怎能不得人心。

人与人之间的相处，人与人之间的沟通与交流，首先是通过交谈开始的。离开了说话的沟通，整个世界将变得黯然无声，人与人之间的沟通也就失去了坚固的桥梁。

在中国漫长的历史进程中，涌现了无数诸如孔子、孟子、苏秦、张仪等一大批杰出的“言论大家”。春秋时期出现的纵横家，更是“一怒而诸侯惧，安居而天下息”。

在西方国家，口才特别受到重视，不仅在日常生活中离不开口才，在政治斗争中更离不开口才，因而，出现了许多著名的谈判家、演说家、政治家等凭口才生存的著名人物。

在现代社会中，人与人之间的交往空前频繁，每时每刻都需要口才，如工作中的交谈、政治舞台上的辩论、学术园地里的争

鸣、外交活动的斡旋、经济领域的谈判等,哪一样离得开口才呢?

为什么同样的话有的人说好听,而有的人说就难听;为什么有的人说话干净利索,而有的人说话啰嗦却不得要领;为什么有的人说话柔和好听,而有的人说话生硬呢?说话是有技巧的,在日常的工作、生活中掌握了说话技巧,也就等于找到了成功的钥匙。

一个人的能力才干要被人认识,要被人了解,如果不借助口才,那结果往往是很难想像的。卡耐基曾举过一个很生动的例子。美国费城有一位青年为谋取职业,整天徘徊在费城的大街上,幻想着有哪位“贵人”能发现他的存在。然而,不管他做出怎样引人注目的举动,都毫无结果。有一天,他突然记起美国著名短篇小说家欧·亨利的一句话:在这个无味的面团中加入一些谈话的葡萄干吧。于是,他突然闯进著名富翁贾鲍尔·吉勃斯先生的办公室,请求吉勃斯先生能有时间哪怕仅仅一分钟来见见他,并容许他讲一两句话。吉勃斯先生破例接见了,起初,吉勃斯只想与他讲一两句话,然后将他打发走了事,没想到两人越谈越投机,一直谈了一个小时。结果,吉勃斯先生替这个穷困潦倒的年轻人很快找到了一份工作。很显然,如果这名青年继续在大街上徘徊,而不去找吉勃斯先生谈谈自己的想法,他永远也找不到工作。

说话具有很强的影响力,三寸之舌强于百万之师,也正说明这个道理。但口才并不是许多人通常认为的那样,只是耍耍嘴皮子而已,它实际上是一个人综合素质能力的体现。一个善于

表达的人,必须同时是一个具有敏锐观察力的人,只有这样,说出来的话才能既生动准确,又能反映出事物的本质。此外,还须运用普通的语言,具有严密的逻辑思维、丰富的词汇和渊博的知识,具有自信心,对人言辞恳切等,只有这样,说出的话才有分量,才能起到强于百万之师的威力。

古代形容某人能说会道,常用“三寸不烂之舌”这个词语。据《史记》记载,有这么一个故事。刘邦做了皇帝,封张良为留侯。可是张良却想出家去当道士。他说:“我家本在韩国,祖上世代都是韩国的大臣,强暴的秦国灭亡了我们韩国,我为了报国仇,宁愿牺牲万金家产参加了反秦战争,现在,终于见到了胜利。我,凭了我的‘三寸舌’,今天得到了这样高的荣誉和地位,实在是足足够够的了。”

《史记》中载有这样的故事:秦军围赵,毛遂随平原君赵胜去楚,说服了楚王,使其发兵救赵。平原君非常高兴,夸奖毛遂道:“毛先生的三寸之舌,强于百万之师。”

还有一个孩童凭借三寸之舌说服了盛气凌人的西楚霸王项羽的故事。

西楚霸王项羽是个杀星,每攻占一城必将全城百姓屠杀干净。魏相彭越联汉抗楚,连夺楚国十七城,恼得项羽眼冒金星,亲率大军围攻彭越占据的外黄城。彭越难支,半夜逃走,外黄城开门投降。

项羽入城后首先下了一道命令,将城里凡15岁以上男子集结城东,准备全部活埋。号令一出,全城哭天号地,哭声中竟有